

Бадретдинов Р.Р.,

магистрант

Голубева Т.Б.,

канд. техн. наук, доц.

РАСШИРЕНИЕ ЧИСЛА УЧАСТНИКОВ ПРОЕКТА «БУДЬ В ФОРМЕ УРФУ!»

В статье рассмотрена проблема доступного оздоровительного проекта, потенциальные участники которого часто высказывают свои возражения. В связи с этим в работе представлены типичные возражения и предложены варианты ответов, которые разработаны с использованием основных положений теории сервисной деятельности, валеологии, афоризмов и цитат известных авторов, пословиц и поговорок, а также особенностей проекта «Будь в форме УрФУ!».

Ключевые слова: сотрудники, студенты, Уральский федеральный университет, молодёжные проекты, здоровый образ жизни

Badretdinov R. R.,

master's degree

Golubeva T. B.,

Candidate of technical sciences,
associate professor

INCREASE IN THE NUMBER OF PARTICIPANTS IN THE “BE IN THE FORM OF URFU!”

The problem is Considered: there is an affordable health project, however, potential participants often have objections. The author highlights typical objections and offers answers. The variants are developed using the basic provisions of the theory of service activity, valeology, aphorisms and quotations of famous authors, Proverbs and sayings, as well as the features of the project “Be in the form of Urfu!”.

Keywords: employees, students, Ural Federal University, youth projects, healthy lifestyle

Актуальность исследования обусловлена тем, что, несмотря на объективную потребность обучающихся и сотрудников УрФУ в оздоровительном проекте Спортивного клуба УрФУ «Будь в форме УрФУ!», спрос на абонементы недостаточно высок. При этом

у самих потенциальных участников проекта могут быть возражения, которые становятся обоснованием для отказа в приобретении абонеента.

Цель исследования — разработка технологии работы с возражениями, способствующей росту числа участников проекта «Будь в форме УрФУ!».

Цель проекта «Будь в форме УрФУ!» — массовое привлечение студентов и сотрудников к здоровому образу жизни. Задачи проекта «Будь в форме УрФУ!»: 1) создание комплекса доступных тренировок по популярным спортивным направлениям; 2) привлечение целевой аудитории к систематическим занятиям физической культурой и спортом; 3) формирование имиджа университета как вуза здорового образа жизни [10].

Достоинства проекта «Будь в форме УрФУ!»:

- самореализация участника в спорте;
- сопровождение профессиональных тренеров;
- доступность: стоимость занятия ниже, чем разовое посещение спортивных сооружений УрФУ (цена абонеента проекта «Будь в форме УрФУ» (12 занятий/мес.) составляет для студентов, сотрудников и обладателей карты друга УрФУ (без выбора тенниса) 1 500 руб. [9]);
- доступность по времени: тренировки проводятся в любое удобное время с 18:00 до 23:00 часов, продолжительность занятия — 1,5 часа;
- возможность присоединиться к новому спортивному движению (участвовать в акциях проекта, получать модную спортивную экипировку) [9].

Недостатки проекта «Будь в форме УрФУ!»: малая информированность о проекте целевой аудитории и неиспользование потенциала грамотно построенных коммуникативных технологий работы с клиентами.

В настоящее время авторы проекта «Будь в форме УрФУ!» для его продвижения используют следующие методы: размещение информации о проекте в социальных сетях (в том числе размещение информационного и мотивирующего роликов); проведение мастер-классов и открытых тренировок; возможность выиграть призы, почувствовать себя частью модного сообщества; создание линейки спортивной атрибутики и экипировки для постоянно вовлеченных в проект участников; присвоение титулов лучшим участникам проекта.

Анализ методов продвижения показал, что:

- 1) охват рекламой предусмотрен только для той части целевой аудитории, которая пользуется социальными сетями;

- 2) процедура расчета предусматривает общение только с клиентами, решившими внести оплату, общения же с сомневающимися потенциальными участниками проекта не предусмотрено, не разработаны стандарты общения с ними, включающими ответы на типичные возражения. Можно сделать выводы.

Во-первых, в дополнение к существующему каналу в социальных сетях информирования потенциальных участников проекта предлагается:

- точка продаж абонементов «Будь в форме УрФУ!» на территории учебных корпусов УрФУ в определенные дни — «День первый в Уральском федеральном», в третью неделю декабря (мы полагаем, что перед Новым годом у людей есть желание поменять свою жизнь); в даты, предшествующие Международному женскому дню (по наблюдениям авторов, в это время года люди задумываются о хорошей фигуре к летнему сезону);
- информирование преподавательского состава через стенды кафедр и отделов; распространение буклетов на заседаниях кафедр, ученых советов институтов и УрФУ; в личных кабинетах сотрудников и студентов; через корпоративную почту. Эта работа должна вестись системно, т.е. по программе продвижения услуги.

Во-вторых, необходимо совершенствовать продажи через социальные сети с использованием индивидуального подхода к каждому клиенту.

В-третьих, нужно предложить технологию продаж услуг, подходящую как для работы в сети «Интернет», так и для общения с сомневающимися потенциальными участниками проекта.

При очном общении предполагается продажа абонемента после общения продавца-консультанта с потенциальным участником проекта. При этом консультанту необходимо понравиться покупателю. Это можно сделать с помощью невербального поведения (улыбка и др.), комплимента. Установлению контакта способствуют приятный внешний вид консультанта, его уверенный голос, внимание и доброжелательность к клиенту.

Продавец точки продаж задает клиенту вопрос (табл. 1), и клиент отвечает. На этапе выявления потребностей главное — задавать определенные вопросы в определенной последовательности и уметь активно слушать клиента.

Таблица 1

**Вопросы к человеку, обратившемуся в офис продаж абонементов
«Будь в форме УрФУ!»**

Вопрос	Цель
Как я могу к Вам обращаться?	Чтобы клиент чувствовал себя желанным. Чтобы получить нужную информацию. Чтобы использовать имя клиента не менее одного раза при разговоре
Вас заинтересовала программа «Будь в форме УрФУ!»?	Чтобы избежать ошибок и недоразумений при дальнейшей работе
Что бы Вы хотели получить для себя от участия в программе?	Чтобы получить нужную информацию.

Важно кратко и понятно рассказать про проект «Будь в форме УрФУ» и привести примеры. Нельзя показывать клиенту, что ему не рады, читать нравоучения, расспрашивать клиента о личной жизни, высказывать свое мнение без соответствующего предложения клиента, обсуждать с клиентами вопросы политики и религии, разговаривать с посторонними, когда клиент ждет. При этом клиент может высказать возражения, на которые продавец должен уметь отвечать (табл. 2).

Таблица 2

Возражения клиентов и их преодоление

Возражение	Преодоление
Моя физическая форма и так хорошая	Это замечательно, но Вы сможете не только проявить себя в нашем зале, но и закрепить результат, познакомиться с другими участниками проекта, найти новых друзей, получить модную экипировку и присоединиться к яркому спортивному движению!
Я и так не пропускаю занятия физической культурой в университете	Это замечательно, но, став участником проекта, Вы получите возможность с пользой провести досуг, позаниматься тем видом спорта, который, Вас привлекает, но не затрагивается на занятиях, улучшить свою физическую форму, познакомиться с другими участниками проекта, найти новых друзей, получить красивую экипировку и при желании присоединиться к модному движению!
Я и так много работаю физически	Это очень важно для поддержания Вашей физической формы. Однако, как правило, в ходе рабочих физических нагрузок задействованы одни и те же группы мышц, при этом другие важные группы мышц могут быть мало задействованы или вообще не задействованы и постепенно деградировать. В качестве примера вспомните своих родных и знакомых, длительное время занимающихся однообразным физическим трудом и уже

Возражение	Преодоление
	<p>имеющих некоторые заболеваниями, обусловленные именно им — заболевания суставов, грыжи и т. п. Таким образом, чрезмерная однообразная физическая нагрузка может принести реальный вред организму. Мы же предлагаем Вам выбрать виды спорта, которые смогут помочь Вам сохранить и мало нагруженные мышцы в тонусе. Занятия будут проходить с участием опытных тренеров и инструкторов, которые подберут подходящий для именно Вас комплекс упражнений. Это послужит отличной профилактикой возможных профессиональных заболеваний и поможет сохранить Вам нужную работоспособность на долгие годы.</p>
<p>Я слишком загружен по учебе/работе, буду не успевать — появятся задолженности</p>	<p>Отлично, что Вы добросовестный студент (ответственный сотрудник). В нашей жизни наблюдается недостаток таких людей. Наверное, Вам постоянно приходят предложения о выполнении каких-либо дополнительных нагрузок, потому что Ваши преподаватели (руководители) верят в то, что Вы их не подведете. Однако Вы замечаете, что теряете удовольствие от выполнения заданий и даже от такого напряженного ритма жизни? Бывает ли так, что Вы работаете через силу? Тогда Вам нужно срочно вступать в наши ряды. Продолжительность одного занятия всего полтора часа, взамен Вы получите удовольствие от смены деятельности, отвлечетесь от вызывающих затруднение проблем и сможете без самопринуждений сделать больше заданий за меньшее время! Вспомните, что многие великие люди говорили о пользе физических упражнений для умственной работоспособности: «Нужно поддерживать крепость тела, чтобы сохранить крепость духа» (Виктор Гюго, французский писатель); «В здоровом теле — здоровый дух».</p>
<p>Боюсь, что эти занятия не одобрят члены моей семьи</p>	<p>Это замечательно, что Вы — отличный семьянин и в первую очередь считаетесь с мнением семьи. А как Вы думаете, почему они не одобряют Ваши занятия? Они боятся, что я буду меньше бывать дома. Но Вы можете прийти на занятия вместе. Если даже Ваш супруг (супруга) не имеет отношения к УрФУ, он (она) сможет лучше понимать Вас, войдя в среду университета и занимаясь общим для Вас занятием. Не забывайте, что занятия физической культурой — это профилактика многих болезней и совершенствование внешнего вида, в чем Ваша семья заинтересована.</p> <p>Я и так много домашних дел не успеваю сделать. После занятий Вы почувствуете прилив бодрости, который будет передаваться членам Вашей семьи, и вместе Вы сделаете многое на благо семьи. Они не хотят тратить средства на эти занятия. Занятия стоят очень недорого (1500—2000 рублей в месяц), наверное, Вы все равно тратите некоторые суммы на досуг, и не всегда его формы полезны для здоровья. Участие же в проекте позволит Вашей семье в будущем сэкономить на походах к врачам и лекарствах, у которых всегда есть побочные эффекты. А русская пословица утверждает, что «здоров буду — и денег добуду».</p>

Разработанный проект «Будь в форме УрФУ!» дает возможность обеспечить первоклассными тренировками всех желающих. Более того, это оздоровительное движение может стать модным стилем студенческой жизни, однако на этапе продвижения проекта необходимо задействование коммуникативных технологий с учетом возможных возражений потенциальных участников.

ЛИТЕРАТУРА

1. Спортивный Клуб УрФУ: официальный сайт [Электронный ресурс]. — URL: <https://sport.urfu.ru/activity/> (дата обращения: 13.04.2018).
2. Рякина Е. В., Коробова А. В., Точилова И. С. Формирование здорового образа жизни студента в рамках проекта «Будь в форме» // Здоровье, физическая культура и спорт в высшей школе: опыт, проблемы и перспективы : сб. мат. Всерос. заоч. научно-практ. конф. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2018. — С. 210–214.

LIST OF REFERENCES

1. Sportivnyj Klub UrFU: oficial'nyj sajt [Sports Club UrFU: the official site]. [Electronic resource]. URL: <https://sport.urfu.ru/activity/> (accessed: 13.04.2018)
2. Ryakina E. V., Korobova A. V. & Tochilova I. S. (2017). Formirovanie zdorovogo obraza zhizni studenta v ramkah proekta «Bud' v forme» [Formation of a healthy lifestyle of the student within the Be in Shape project] [Electronic resource]. In: Zdorov'e, fizicheskaya kul'tura i sport v vysshej shkole: opyt, problemy i perspektivy: [Health, physical culture and sport at the higher school: experience, problems and prospects: The collection of materials of the All-Russian correspondence scientific and practical conference, Ekaterinburg, Publishing house of the Ural federal university, pp. 210–214]. URL: <http://elar.urfu.ru/handle/10995/57358> (accessed: 23.04.2018).